

# Как НКО поверила в возможности детей и раскрыла потенциал сторителлинга для оценки программы и роста вовлеченности благополучателей



## РОО помощи детям с расстройствами аутистического спектра «Контакт»

Основано в 2013 г., Москва

 [contact-autism.ru](http://contact-autism.ru)

### Миссия

Мы делаем все, что в наших силах, чтобы люди с расстройствами аутистического спектра обрели свое достойное место в нашем обществе.

Программа в 2023 г.

5

сотрудников

25

благополучателей

4-5 млн

рублей — годовой  
бюджет программы

## Программа «Коммуникативные группы для детей и подростков с ментальными нарушениями» [с 2017]

### Целевая группа

Дети, подростки и молодые люди в возрасте от 4 до 23 лет с расстройствами аутистического спектра.

### Деятельность

Групповые занятия, направленные на развитие коммуникативных навыков через следующие формы: арт-терапия, музыкальные занятия, кулинарные классы, занятия спортивной направленности, группы для подростков (профориентация, самопрезентация, финансовая грамотность и др.), летний интенсив, включающий в себя несколько форматов групповых занятий на базе центра и формат выездных мероприятий, группы поддержки для молодых взрослых.

## Ключевые социальные результаты программы

Развитие навыков интравербальной коммуникации; перенос навыков в повседневную жизнь.

### Система МиО на момент начала проекта

В конце учебного года в июне 2023 был проведен опрос родителей, в котором приняли участие 40 человек. 83% из них отметили, что были достигнуты поставленные в проекте цели, а именно – произошло развитие навыков коммуникации в группе сверстников.

### Система вовлечения благополучателей на момент начала проекта

Организация находится в поиске форматов вовлечения родителей в развитие и оценку программы.

## Цель проекта по сторителлингу

Команда хотела понять, какие форматы вовлечения благополучателей (детей и родителей) в процесс оценки проекта можно использовать для повышения его результативности, чтобы в дальнейшем развивать эти форматы. Их гипотеза состояла в том, что сторителлинг – подходящий формат.

### 1 шаг

#### Оценочные вопросы и выборка

Вместе с куратором команда сформулировала оценочные вопросы о механизмах воздействия проекта, чтобы иметь возможность совершенствовать их:

- Как проект помогает детям и подросткам с РАС взаимодействовать со сверстниками и другими людьми?
- Что именно на занятиях помогает переносить навыки за пределы группы?

Команда отмечает, что именно поддержка куратора и других экспертов проекта помогла им перейти на следующие этапы подготовленными.

Выборку изначально хотели сформировать, выбрав случайным образом по 5 детей из двух возрастных групп: средней (10-14 лет) и старшей (15-23 года), но в итоге обратились к ребятам с вопросом, кто хочет участвовать. Хотя методологически такая выборка не является случайной, на тот момент у команды не было никаких предположений о том, кто из детей согласится, а кто откажется. Семья включалась в проект, если родитель ребенка-добровольца тоже соглашался.



## Инструменты

↳ [Дизайн оценки](#)

## 2 шаг

### Разработка инструментария для сбора историй

Команда четко понимала, что хочет узнать от родителей, поэтому гайд для них не вызвал сложностей. Главная особенность детей с РАС – трудности в коммуникации; команда думала о том, как их обойти, и в итоге предложила детям выступить самим в роли «журналистов», задавая вопросы друг другу. Для этого разработали гайд интервью и встроили упражнения на развитие навыков задавать вопросы и отвечать на них развернуто в повседневную работу коммуникативных групп.



**Ольга Заводилкина**  
куратор



Работа над вопросами и целями оценки, над гайдом для родителей прошла легко. Больше всего трудностей вызвал инструментарий для сбора историй от детей с ОВЗ. Проблема была даже не в формулировании вопросов, а в сомнениях, что это в принципе возможно. Как показала практика, надо было просто снять тревожность на тему «что-то пойдет не так», поверить в себя и в возможности детей, – к этому мы стремились в ходе обсуждений



## 3 шаг

### Рекрутинг участников

Перед началом сбора данных команда разработала информированное согласие для родителей и детей, которое описывает меры по защите конфиденциальности их историй. Среди детей сразу откликнулось достаточное количество желающих, но их родители не проявляли энтузиазма; у команды сложилось ощущение, что ни приглашения, ни подписание информированных согласий не повысили их готовность.



## Инструменты

↳ [Приглашение к участию в оценке методом сторителлинга](#)

## 4 шаг

### Сбор историй

Сбор историй у родителей проводили члены команды проекта, которые обучались этому на вебинарах и тренингах проекта «Больше историй». Беседы проходили сложно: рассказчики уходили в личные темы, а интервьюеры не имели достаточно опыта, чтобы возвращать их к теме истории.

Дети расспрашивали друг друга в парах, а члены команды были модераторами – помогали интервьюерам придерживаться гайда. Некоторым детям понадобилась визуальная поддержка – заранее подготовленные карточки. Подготовка к такой игре в «журналистов» происходила на занятиях коммуникативной группы в течение нескольких месяцев, и все эти активности создали сильный развивающий эффект.



**Ольга Щурова**

исполнительный директор



Такой успех был для нас неожиданностью, я бы даже сказала, что дети вместе с нами погрузились в сторителлинг и стали членами команды. Мы постепенно передаем свой опыт ребятам, чтобы они стали нашими полноправными помощниками, когда в следующем учебном году начнется новый курс коммуникативных групп, и мы начнем учить рассказывать истории новый поток детей. А то, что мы от них услышали, мы абсолютно точно не узнали бы через простое анкетирование



**Всего собрали 19 историй: 10 у детей и 9 у родителей.**



### Инструменты

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)

↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)

## 5 шаг

### Транскрибация истории

Транскрибацией занимались три члена команды: директор организации, координатор и ведущий групп. Для некоторых это было сложной задачей из-за не очень уверенных навыков использования IT в целом. В качестве сервиса транскрибации использовали встроенные функции YouTube. Часть расшифровок была сделана частично вручную, и транскрибатор прикладывал усилия, чтобы не вносить случайные искажения на основе своих знаний о детях. На обработку одной истории уходило около 2 часов.

## 6 шаг Верификация текстов историй

С родителями верифицировали тексты интервью, присылая их по электронной почте, но не получали значительных правок. Детям показывали и тексты, и фрагменты видео с их интервью, чтобы им было проще вспомнить контекст. Еще им показывали фрагменты из интервью их родителей, чтобы они чувствовали себя более уверенно, слыша голос родителя.

Видеозаписи и транскрипты историй хранятся на диске с ограниченным доступом.

## 7 шаг Анализ данных

Анализом данных занимался приглашенный специалист. Команда полностью доверилась внешнему аналитику, и отчетом осталась удовлетворена; пообщавшись с аналитиком, согласовали минимальные изменения некоторых формулировок.

Ограничения анализа заключаются в том, что выводы не предоставляют строгих количественных оценок рассматриваемых явлений. Также их нельзя обобщать для описания опыта всех детей с РАС, получающих услуги такого типа, и их родителей.

Команда проекта отмечает, что было важно оценить прогресс глазами детей и родителей, а не только через призму профессиональной диагностики. Специалисты работают с детьми на занятиях и тренингах, и им не хватало информации о том, как дети используют полученные навыки в обычной жизни.



**Ольга Щурова**

исполнительный директор



Социальный результат – мы провели для подростков курс по финансовой грамотности (научили подростка пользоваться кредитной картой или распоряжаться деньгами), а социальный эффект – подросток смог самостоятельно оформить карту в отделении банка: смог донести запрос до сотрудника банка, проявлял социально приемлемые

нормы поведения. Это эффект для всего социума, не только для нашего подростка, но и для банковского работника, для людей в очереди в отделении банка и для родителей этого молодого человека. Нам важно знать, что наши ребята стали полноправными членами общества, и что общество принимает их, учитывая их особенности.



Вопрос оценки	Ответ на вопрос
Как проект помогает детям и подросткам с РАС взаимодействовать со сверстниками и другими людьми?	И дети, и родители отмечают положительный вклад занятий в РОО «Контакт» в формирование у детей коммуникативных навыков. Они выделяют изменения в поведении ребенка и в его взаимоотношениях с родителями и другими значимыми людьми.
Что именно на занятиях помогает переносить навыки за пределы группы?	Основные сильные стороны, позволяющие использовать коммуникативные навыки в жизни, участники видят в формате проведения занятий, количестве участников и высокой вовлеченности детей.

## 8 шаг Обсуждение результатов оценки

Сценарий фасилитационной встречи для родителей разрабатывался вместе с внешним фасилитатором, который ее проводил. Родителей пришлось активно мотивировать на участие; сработал аргумент о том, что участие родителей важно для их детей. На встречу пришли 8 родителей: в процессе обсуждения они убедились в ценности проделанной работы, поблагодарили организаторов и похвалили друг друга. Благодаря тому, что родители включились, удалось верифицировать результаты исследования. Встреча показала, что организация недостаточно информирует родителей о своих услугах: когда они стали предлагать идеи для развития, то назвали некоторые уже существующие.



### Инструменты

↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)



Замечательная идея, что мы в проекте слышим детей. Мы, родители, можем здесь отделить себя от детей, это обретение субъектности. Их голос – это очень важно. Важно – чтобы они были не только объектом вмешательства с нашей стороны. Я вспоминаю, как мы первый раз столкнулись с выражением мыслей и чувств, цитаты детей на занятиях были собраны в книжку. Я до сих пор к ней возвращаюсь. Уметь слышать своего ребенка – бесценно..

**Родитель**



Очные фасилитационные встречи с детьми планировали вместе с фасилитатором, и проводили 2 раза силами самих сотрудников; суммарно в них участвовало 16 человек. Помимо верификации выводов исследования у них была развивающая цель – способствовать формированию положительных изменений у подростков в личной сфере. Для детей подготовили визуальные опоры – карточки с их фотографиями, чтобы голосовать; но они и без этого были активны.



**Ольга Щурова**

исполнительный директор



Когда дети угадывали цитаты своих родителей, они приходили в восторг, для них это было ценно – понять, что родители вместе с ними принимают участие в проекте. Это интересная находка и для нас, и для родителей, и для самих детей в том числе



## Работа с редактором

С самого начала команда не поставила себе отдельную задачу подготовить публикации для социальных сетей, поэтому немного поработала с редактором, но не воспользовалась этой возможностью полноценно. Сейчас они готовят публикации своими силами.

Сложность в том, что родители уже подписали информированные согласия, где им обещали полную конфиденциальность, а теперь сотрудники организации возвращаются к ним с запросом на публичное освещение – и не все идут им навстречу. Все родители запретили использовать фотографии детей: сейчас организация размещает в соцсетях предметные фото, например, пустого зала для тренингов, но планирует попробовать ИИ-генерацию сюжетных картинок с детьми.

### 9 шаг

## Внедрение в практику

В ходе проекта участники много обсуждали работу и принимали совместные решения, по их мнению, они «окрепли как команда». Для обсуждения итогов проекта команда встречалась после каждого его этапа, анализируя ошибки и успехи.

Организация планирует внедрить сторителлинг в постоянную практику, повторяя похожий проект в каждом учебном году и привлекая участников этого года в качестве помощников. Изменилась культура взаимодействия с детьми: у них чаще берут обратную связь и дают больше самостоятельности в повседневной работе. Помимо сторителлинга взяли в практику упражнение «угадайте цитату своих родителей»: оно нравится детям, помогает развивать представления о внутреннем мире другого человека и способствует детско-родительскому диалогу.

Что касается вовлечения родителей, команда берет в работу гипотезы о том, как можно делать это эффективнее: озвучивать ценности сотрудничества на этапе знакомства с новыми благополучателями, при запуске нового проекта презентовать успехи предыдущего, привлекать родителей к постановке целей и формулированию оценочных вопросов.

## Задействованные ресурсы

В команду проекта входили пять сотрудников; из материальных ресурсов они задействовали собственное помещение и купили продукты на кофе-брейки для фасилитационных встреч; для транскрибации историй использовали бесплатный сервис. Уменьшить трудозатраты в будущем поможет планирование и распределение нагрузки, которое не всегда было доступно в инновационном проекте, а также сложившаяся «методическая копилка» идей и инструментов.

## Результат для благополучателей и НКО

**Подростки** улучшили свои коммуникативные навыки, повысили уверенность в том, что взрослые слышат их мнение, и стали активнее давать обратную связь в повседневной работе. **Родители** прошли большой путь от низкой вовлеченности в работу организации к диалогу со специалистами. **НКО** сделала выводы о том, как вовлекать родителей, а практику сторителлинга взяла в свою работу как инструмент для участия детей на постоянной основе.



«(Испытала) чувство сопричастности, единства. Понимание, что я могу оказывать влияние на работу организации, а не только «принимать» услуги

**Родитель**



А вы кто? Директор? Если вы директор, научите меня делать центр, я хочу такой свой...

**Дети**



Цель проекта — найти и апробировать эффективный формат вовлечения благополучателей – в отношении детей достигнута с превышением ожиданий. Вовлеченность родителей тоже выросла, но рано говорить, что уже сложился эффективный формат. Фактором успеха с детьми была решимость команды сделать их своими партнерами и продуманная система их поддержки; сложности с родителями объясняются тем, что они раньше не были активно включены в работу, а свободных сил и времени у них мало.





## Некоторые выводы

1. Если программа работает преимущественно с детьми, нужны дополнительные усилия по вовлечению родителей: озвучивать ценности сотрудничества на этапе знакомства с новыми благополучателями, при запуске нового проекта презентовать успехи предыдущего, привлекать родителей к постановке целей и формулированию оценочных вопросов.
2. Нужно заранее договариваться с благополучателями о степени публичности их историй, а при отсутствии разрешений на публикацию фото можно находить этичные и не требующие затрат альтернативы, например, генерировать иллюстрации при помощи искусственного интеллекта.



### Продукты проекта

- ↳ [Дизайн оценки](#)
- ↳ [Сценарий фасилитационной встречи с родителями и отчет о ее проведении](#)
- ↳ [Отчет о проведении фасилитационной встречи с детьми](#)
- ↳ [Приглашение к участию в оценке методом сторителлинга](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для детей](#)
- ↳ [Устный сторителлинг: гайд нарративного интервью для родителей](#)